

Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique

Approche sectorielle

Secteur : Stations de ski

(Version révisée du 6 novembre 2020)



ASSOCIATION DES STATIONS DE SKI DU QUÉBEC

Table des matières

REMERCIEMENTS	5
PRÉAMBULE	7
INTRODUCTION	8
PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE	9
1.1 Plan de sécurité sanitaire de l'industrie touristique et plan spécifique aux stations de ski	9
1.2 Principes directeurs pour l'exploitation des stations de ski pour l'hiver 2020-2021	10
RISQUES D'INFECTIONS	11
2.1 Principaux risques d'infections	11
2.1.1 Grille d'analyse du niveau de risque de l'ASSQ	12
2.1.2 Activités/attractions	13
2.1.3 Aires de services	14
MESURES GÉNÉRALES	15
2.2 Ajustement des parcours clients	15
2.2.1 Responsabilité partagée	15
2.2.2 Distanciation physique et mesures d'hygiène	15
2.3 Ajustements opérationnels (travailleurs) applicables à toutes les stations de ski	18
2.3.1 Sécurité	18
2.3.2 Gestion des ressources humaines	19
2.3.3 Gestion de la clientèle de groupes	21

2.3.4 Nettoyage et désinfection.....	21
2.3.5 Application constante des mesures de surveillance du respect des consignes.....	22
2.4 Ajustements dans les communications	22
2.4.1 Réservations en ligne	22
2.4.2 Informer et préparer les clients	22
2.4.3 Affichage et signalisation	22
MESURES SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ.....	24
ACTIVITÉS / ATTRACTIONS.....	24
Activités de glisse	24
Ski alpin / planche à neige	24
Glissade sur tube	25
Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée alpine	26
Remontées mécaniques.....	27
Télécabine (gondole)	28
Tapis convoyeur – magique (clientèle débutante)	28
Glissade sur tube : véhicule secondaire tracté et tube taxi.....	29
Leçons de ski/planche à neige.....	29
Étudiants en sport-études	30
Événements/compétitions	31
Compétition de ski alpin/planche à neige/ski acrobatique.....	31
Tenue d'événements (spectacles extérieurs / tournées promotionnelles / démo ski / collectes de fonds, etc.).....	31
AIRES DE SERVICES.....	32
Accueil	32

Stationnement / navettes des stations.....	33
Billetterie / service à la clientèle.....	34
Aires extérieures	35
Aires de circulation extérieures	35
Supports à skis/planches	36
Terrasses (chaises extérieures, foyer)	36
Aires de services intérieurs	37
Aires de circulation	37
Vestiaires / toilettes.....	38
Casiers (à la saison et occasionnel).....	38
École de ski	39
Boutiques	40
Boutique de location	40
Atelier de réparation	41
Salle de premiers soins.....	42
Local des moniteurs / salle des travailleurs	42
Service de garde occasionnel	43
Services alimentaires	44
Cafétéria / salle à manger.....	45
Restaurants / bars	45
Exemples d’affiches expliquant les consignes à respecter – clients / travailleurs	46

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes et les entreprises qui ont participé d'une façon ou d'une autre à l'élaboration et à la validation du contenu du présent document. Nous remercions spécialement l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) qui a offert sans frais une banque d'heures pour accompagner certaines associations sectorielles dans la préparation d'un guide de sécurité sanitaire (COVID-19) afin de contribuer à la relance des activités économiques de l'industrie touristique. Nous tenons à remercier l'équipe de ExperiSens, le Centre collégial de transfert de technologies (CCTT) de l'ITHQ, particulièrement Émilie Boutet-Fauteux, professeure à l'ITHQ, et Patrick Rochon, conseiller principal en mesures sanitaires et d'urgence chez Preventia et enseignant dans le secteur de la santé, mandaté par l'ITHQ pour la validation de certaines sections de ce guide.

Nous remercions également le ministère du Tourisme, les professionnels du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) de même que nos comités sécurité, remontées mécaniques et relève qui ont révisé et bonifié par leurs commentaires et propositions toute la documentation produite.

Équipe de travail :

Association responsable de la coordination du projet : Association des stations de ski du Québec

Direction du projet : Yannick Charette – **Collaboration :** Josée Cusson, Marie-Annick Tourillon, Réal Lapointe et Yves Juneau

Conception/rédaction : Émilie Boutet-Fauteux, professeure à l'ITHQ

Consultant externe : Patrick Rochon, consultant en mesures sanitaires et d'urgence chez Preventia Services Conseils et enseignant dans le secteur de la santé

Vaillancourt Riou & Associés, avocats

Directeur/chargé de projet : Marc Vaillancourt, avocat

Professionnels de recherche : Marie-Sophie Demers, avocate

Marie-Claude Riou, avocate

Fanny Mondou, avocate

Soutien : Karl Bourassa, adjoint administratif, archiviste

Publication canadienne

ISBN —

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives Canada, 2020

PRÉAMBULE

Notez qu'en raison de la pandémie de coronavirus, sur ordonnance gouvernementale, les entreprises du secteur sont fermées et interdites d'accès jusqu'à nouvel ordre.

Lorsque l'ouverture du secteur aura été confirmée, avant même d'accueillir leurs premiers clients, les entreprises devront être prêtes à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus et avoir formé leur personnel en conséquence. Ce processus pourrait leur demander quelques jours de préparation.

Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du **6 novembre 2020**. Ces recommandations sont appelées à être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et les nouvelles directives qui seront émises par les instances gouvernementales. Les partenaires au projet tiendront leurs membres informés de l'évolution de la situation et mettront la documentation à jour de façon régulière.

Notez également que le présent document vient compléter le [Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique](#), lequel édicte l'ensemble des règles de base applicables à toutes les entreprises touristiques du Québec. **Les deux documents doivent être lus de façon complémentaire.**

Bien que nous ayons tenté de concentrer dans les pages qui suivent un maximum d'informations, il va de soi que les sources gouvernementales demeurent en tout temps prioritaires.

Ce document est réservé à un usage restreint auprès des entreprises touristiques, afin de les guider en vue de la reprise des activités. Il n'est pas destiné à une communication dans l'espace public.

INTRODUCTION

L'Association des stations de ski du Québec (ASSQ) est un organisme sans but lucratif fondé en 1979. Elle a été créée à l'instigation des propriétaires de stations de ski du Québec pour défendre les intérêts de l'industrie auprès du gouvernement, mais également pour faire la promotion du ski. L'ASSQ est financée principalement grâce à la vente du Ski Passe-Partout, de la Passe-Provinciale ainsi que par une cotisation des membres. Ce sont 75 stations qui sont représentées par l'Association.

L'ASSQ a pour mission de représenter et défendre les intérêts des stations membres, de favoriser la pratique des sports de glisse et d'améliorer la qualité du produit ainsi que la performance des stations.

Le ski alpin et la planche à neige sont pratiqués par environ 1,4 million de Québécois et représentent la plus importante activité touristique hivernale au Québec, et ce, pour ainsi dire, dans toutes les régions du Québec. Il va sans dire que nous sommes fiers de contribuer à l'industrie touristique de nos régions avec 33 000 emplois et plus de 800 millions de dollars en retombées économiques annuelles sur tout le territoire.

PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

1.1 Plan de sécurité sanitaire de l'industrie touristique et plan spécifique aux stations de ski

Le présent document vise à compléter le [Plan de sécurité sanitaire \(COVID-19\) de l'industrie touristique](#) traitant des éléments généraux communs à l'ensemble du secteur touristique, auquel nous nous référons sous le terme de « mesures communes ».

L'intention du présent plan est de traiter les aspects spécifiques à l'exploitation d'une station de ski en contexte de pandémie. Les éléments du plan ci-dessous sont donc inclus aux « mesures communes » et seront appliqués dans l'ensemble des stations de ski du Québec :

1. [Engagement à se conformer](#) aux mesures sanitaires pour un retour des activités
2. [Informations utiles quant à la COVID-19](#)
3. [Planification de la logistique](#) pour la mise sur pied des équipes de gestion des mesures
4. [Élaboration des stratégies pour faire face à la pandémie](#)
5. [Élaboration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection liés à la clientèle](#)
6. [Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité \(COVID-19\) en milieu de travail](#)
7. [Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 \(employés et clients\)](#)
8. [Gestion des ressources humaines](#)
9. [Gestion des communications](#)
10. [Préparation de l'après-pandémie](#)

Ce document tient compte des différents outils, directives, consignes et ressources développés par les entités de référence telles que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et l'Institut national de santé publique

du Québec (INSPQ). Les éléments présentés dans ce guide sont basés sur l'information disponible au moment de rédiger ces recommandations. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SRAS-CoV-2 (coronavirus/COVID-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans ce document sont sujettes à des changements ou à des ajustements, et ce, même à court terme. La situation évoluant au quotidien, l'ASSQ maintiendra des échanges réguliers avec ses membres et le présent plan sera adapté en fonction des développements et directives des autorités.

1.2 Principes directeurs pour l'exploitation des stations de ski pour l'hiver 2020-2021

Afin de mettre en place un cadre d'exploitation respectant les mesures sanitaires, les principes ayant guidé ce plan d'intervention sont les suivants :

1. Assurer la sécurité des travailleurs, des clients, des partenaires et fournisseurs des stations de ski.
2. Offrir une expérience hivernale de divertissement sécuritaire en favorisant la collaboration de tous.
3. Intégrer et respecter les mesures importantes émises par la Santé publique et par la CNESST :
 - Distanciation physique requise
 - Utilisez une barrière physique entre le travailleur et les autres personnes
 - Lavage/désinfection des mains
 - Port des équipements de protection lorsque la situation le requiert
 - Nettoyage et désinfection des équipements et des lieux
4. Opérer les stations de ski en fonction d'une évaluation de risques des différentes activités et aires de services.
5. Informer les clients avant et pendant leur visite à une station de ski.

Le plan de l'ASSQ est basé sur le parcours type d'un client qui visite une station de ski.

RISQUES D'INFECTIONS

2.1 Principaux risques d'infections

Comme pour les autres lieux publics, le principal risque de transmission de la COVID-19 dans les stations de ski est relié à la possibilité d'être en contact avec le virus, que ce soit sur la montagne ou à l'intérieur des installations d'une station de ski.

Le risque de transmission est lié à la proximité étroite avec une personne porteuse du virus et au contact avec des surfaces contaminées par une personne porteuse du virus.

Révision des divers aspects de l'exploitation :

L'étude des parcours clients pour chaque activité et aire de services a permis de relever les points de contact entre travailleurs et clients ou entre clients. Les ajustements du parcours client et les mesures et processus opérationnels qui en découlent sont présentés dans le présent document.

2.1.1 Grille d'analyse du niveau de risque de l'ASSQ

Pour chacune des activités répertoriées généralement dans une station de ski, l'ASSQ a établi une grille d'analyse permettant de qualifier le niveau de risque associé aux difficultés de respecter les mesures sanitaires :

	Niveau de risque		
Mesures sanitaires	Faible	Modéré	Élevé
Distanciation physique de 2 m	Facile à maintenir Aucun contact entre les clients et les employés	Possible de maintenir Demande plus d'adaptation. Contact possible entre les clients et les employés, nécessite de la gestion	Difficile à maintenir Contacts entre les clients et les employés difficiles à éviter et difficiles à gérer
Lavage / désinfection des mains	Facile à installer	Possible à installer	Difficile à installer
Installation d'équipements de protection lorsque la situation le requiert	Non nécessaire	Possible à installer	Difficile à installer
Nettoyage et désinfection des équipements et des lieux	Facile à intégrer aux processus d'opérations	Facile à intégrer aux processus d'opérations	Difficile à intégrer aux processus d'opérations
Opération selon le niveau de risque	Activité pouvant être offerte suivant la mise en place de mesures sanitaires	Activité pouvant être offerte suivant la mise en place de mesures sanitaires en procédant à un aménagement minimum des lieux physiques et un suivi opérationnel rigoureux	Activité difficile à offrir ou ne pouvant être offerte

2.1.2 Activités/attractions

L'ASSQ a développé un classement par catégories des activités que l'on retrouve dans les différentes stations de ski.

Pour chaque activité, une analyse de capacité est faite en fonction de divers paramètres tels que : superficie, intervalle entre les clients, vitesse du flot, etc.

Catégories	Activités
Glisse	Ski alpin / planche à neige
	Glissade sur tube
	Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée
Remontées mécaniques	T-bar, fil-neige, etc.
	Tapis magique / convoyeur
	Chaises (2 à 6 places)
	Gondole
Leçon de ski/planche	Programme de fin de semaine (plus de 6 semaines)
	Leçon privée
	Leçon de groupe
Sécurité	Patrouille/premiers soins
	Évacuation de la remontée mécanique
	Guides / bénévoles
Événements/compétitions	Compétitions de ski/planche
	Événements (spectacles, tournées promotionnelles, collectes de fonds)

2.1.3 Aires de services

En plus des activités offertes dans les stations de ski, différents espaces sont à la disposition des travailleurs, des clients, des partenaires et fournisseurs pour le bon fonctionnement des opérations.

Catégorie	Aires de services
Accueil	Stationnement et débarcadère
	Billetterie et service à la clientèle
	Navette
Aires extérieures	Pistes de ski
	Aires de circulation
	Supports à skis
	Terrasses (chaises extérieures, foyer)
Aires de services intérieurs	Toilettes
	Casiers (à la saison et occasionnel)
	École de ski
	Boutiques
	Boutiques de location
	Atelier de réparation de skis
	Infirmierie / patrouille
	Local des moniteurs / salle des travailleurs
	Service de garde occasionnel
Services alimentaires	Cafétéria / salle à manger
	Restaurants
	Kiosque
	Bar

MESURES GÉNÉRALES

Les mesures et ajustements de cette section s'appliquent à l'ensemble des activités et aires de services des stations de ski du Québec.

2.2 Ajustement des parcours clients

2.2.1 Responsabilité partagée

Les stations de ski s'engagent à mettre en place l'ensemble des **mesures** permettant au client d'effectuer une visite sécuritaire. Le respect des mesures mises en place relève d'une responsabilité partagée entre les stations et leurs clients. À cette fin, les clients seront informés avant leur visite, à leur arrivée, de l'ensemble des consignes à suivre.

Tout individu ou groupe d'individus ne respectant pas l'une des consignes relatives aux mesures sanitaires mises en place par la station devra quitter les lieux à la demande du personnel. Une bonne pratique serait de faire signer un engagement lors de la réservation en ligne ou à l'arrivée au point d'entrée.

❖ [Voir annexe : Engagement à se conformer du client](#)

2.2.2 Distanciation physique et mesures d'hygiène

Les activités ainsi que les aires de services intérieurs et extérieurs devront être adaptées pour permettre la distanciation physique requise en tout temps entre les personnes ne résidant pas sous le même toit. Ce faisant, les stations de ski devront évaluer leur capacité d'accueil et gérer des files d'attente aux endroits de fort achalandage. **Dans les files d'attente, pour respecter la distance entre les personnes ne résidant pas sous le même toit, des repères physiques devront être installés.**

Une circulation fluide et organisée doit être assurée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement comme les entrées et les sorties de chalet. L'instauration de sens de circulation dans les endroits plus étroits est recommandée.

De plus, les stations devront mettre en place des mesures d'hygiène strictes concernant le lavage des mains, le port du couvre-visage (obligatoire à l'intérieur et l'équivalent à l'extérieur) et la disposition des déchets personnels (mouchoirs).

❖ [Voir annexe : Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#)

→ **Gestion de la capacité d'accueil**

Les espaces extérieurs accessibles dans les stations de ski sont amplement suffisants pour assurer la distanciation physique de 2 mètres entre les individus et/ou les groupes de personnes occupant la même résidence. Les stations veilleront toutefois consciencieusement à la gestion de la capacité de chaque activité et de chaque aire intérieure et extérieure.

→ **Gestion des files d'attente**

Pour assurer une distanciation physique minimale en tout temps, les stations de ski devront gérer les files d'attente dans les lieux de fort achalandage. À l'intérieur, prévoir des repères de distanciation au sol (marquage) de même que des zones clairement délimitées. À l'extérieur, prévoir également des zones d'attente délimitées avec des repères de distanciation bien visibles tels que des poteaux ou des drapeaux.

❖ [Voir annexe : Procédure reliée aux files d'attente](#)

→ **Plan d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client**

Les stations de ski devront se référer aux mesures communes, c'est-à-dire les procédures suivantes :

- [Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes chez un client](#)
- [Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client.](#)

→ **Registre des usagers**

Un registre quotidien de tous les skieurs devrait être tenu : nom, téléphone et courriel. Cela servira aux enquêtes en cas d'écllosion.

→ **Sens de circulation**

Dans les endroits étroits ou les lieux clos, instaurer un sens de circulation avec, si possible, un point d'entrée et un point de sortie distincts, pour éviter que les clients se croisent inutilement et ne pas créer de **goulot d'étranglement**. Il serait également pertinent d'instaurer un lieu de ramassage et de retour du matériel nécessaire aux activités.

→ **Disponibilité des services en ligne**

Il est recommandé de prioriser les services d'achat de billets journaliers, de location d'équipement, de réservation de leçons ainsi que de création de passes de saison, incluant la prise de photos, et d'inciter fortement les clients à utiliser ces services en ligne. Cette mesure permettra de limiter l'attente aux billetteries, centres de location, écoles de ski, etc.

→ **Port du couvre-visage**

[Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche](#) est obligatoire dans les lieux publics (tous les endroits qui accueillent le public) **fermés et partiellement couverts** pour les personnes de 10 ans et plus. De plus, le couvre-visage devrait être obligatoire aux endroits et moments où la distanciation de moins de 2 mètres serait compromise.

→ **Installation de stations de lavage de main**

Choisir le moyen le plus adapté à la réalité des lieux : Installer des éviers pour un lavage à l'eau chaude/tiède avec savon, papier et poubelle ou des stations de gel désinfectant à l'entrée des bâtiments et de chaque aire de services intérieure.

À l'extérieur, installer des stations de gel désinfectant près de la billetterie et autres endroits stratégiques :

- Ces stations devront permettre aux clients et aux travailleurs de se laver les mains fréquemment, particulièrement après une activité, après être allés aux toilettes, **après avoir toussé, éternué ou s'être mouché** ainsi qu'avant et après avoir mangé.

→ **Installation de stations de mouchoirs et poubelles**

Des stations de mouchoirs et poubelles devront être installées à des endroits stratégiques autant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Ces stations devront être vidées et désinfectées à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.

→ **Maintien des recommandations usuelles**

Les usagers doivent également continuer d'appliquer les mesures de prévention habituelles en lien avec la pratique du ski et des activités de glisse, telle que le [code de conduite en montagne](#).

2.3 Ajustements opérationnels (travailleurs) applicables à toutes les stations de ski

La section suivante présente les mesures et ajustements opérationnels spécifiques aux différentes activités des stations de ski. L'ensemble des stations du regroupement s'engagent à suivre les recommandations de la [CNESST](#) afin de mettre en place les mesures nécessaires pour respecter leurs obligations légales, c'est-à-dire identifier, corriger et contrôler les risques, et favoriser la participation des travailleuses et travailleurs à cette démarche de prévention.

Pour les travailleurs, les mesures déjà édictées par la CNESST continuent à s'appliquer. Toutefois, si un employé se déplace de son poste de travail vers un espace commun, la mesure s'applique et le port du couvre-visage ou masque de procédure de qualité est requis. Le travailleur devra aussi le conserver dans tous les espaces communs.

2.3.1 Sécurité

→ **Patrouille**

Ajuster les opérations en fonction du respect des normes de distanciation et des mesures sanitaires, en tenant compte du déroulement de la journée type des patrouilleurs.

Déterminer la capacité du local ou des locaux des patrouilleurs pour tenir compte de la distanciation, réaménager les lieux, prévoir des rotations, tant pour le début que pour le déroulement ou la fin de la journée.

→ Premiers soins en contexte de COVID-19

Appliquer les recommandations intérimaires de l'INSPQ formulées dans les [mesures de prévention concernant les premiers secours et premiers soins \(PSPS\)](#), en date du 16 juin 2020, ainsi que les directives de la [Direction médicale nationale des services préhospitaliers d'urgence pour les interventions de réanimation cardiorespiratoire](#). Toutes les directives à suivre sont disponibles sur le site [d'Urgences Santé](#).

Comme stipulé dans le [Règlement sur la sécurité dans les stations de ski alpin](#), chaque secouriste devra détenir un certificat en secourisme obtenu auprès d'un organisme agréé par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Pour les stations qui font appel à une entreprise externe pour la prestation du service de patrouilleur, il est recommandé de faire signer [un engagement aux fournisseurs \(sous-traitants\)](#) afin qu'ils attestent avoir pris connaissance de vos mesures et qu'ils s'engagent à les respecter.

→ Évacuation de remontée mécanique

Les stations de ski devront se référer aux protocoles établis en respect de la norme CSA Z98 et des règles de la [CNESST](#). Dans le cas où la distanciation physique de 2 m serait compromise entre les travailleurs, le port d'équipement individuel serait requis.

→ Plan d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un employé

Les stations de ski devront se référer aux mesures communes, c'est-à-dire la procédure suivante :

- [Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes chez un employé](#).

2.3.2 Gestion des ressources humaines

Il est recommandé de faire signer un [engagement à se conformer](#) aux travailleurs afin de s'assurer qu'ils respectent les mesures sanitaires en place.

Dans la même optique, nous vous invitons à remplir le [formulaire d'engagement à se conformer de l'employeur](#).

La signature de tels engagements vous permettra de démontrer que vous avez pris les moyens nécessaires pour vous assurer de l'application de votre plan d'intervention par tous les travailleurs, fournisseurs et partenaires. L'engagement de l'entreprise est particulièrement important à cet égard.

→ Registre des travailleurs

Tenir un registre détaillé de tous les travailleurs (en agence de location de personnel ou non) : date de naissance, dates des jours travaillés, postes de travail occupés à chaque quart de travail, numéro de cellulaire et adresse électronique pour les rejoindre. Cela servira aux enquêtes en cas d'éclosion.

→ Formation des moniteurs de ski

Suivre les recommandations soumises par les organismes de formation reconnus.

→ Guides / bénévoles

Les guides / bénévoles devront être traités au même titre que l'ensemble des travailleurs. Ce faisant, les stations de ski devront respecter le guide de la [CNESST](#), le [guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – COVID-19](#) et les directives de la santé publique concernant [la reprise des activités physiques et sportives, individuelles et en équipe, à l'intérieur et à l'extérieur](#).

→ Mécaniciens

Pour le personnel oeuvrant à l'entretien des remontées mécaniques et du matériel roulant des stations de ski du Québec, les mesures suivantes seront mises en place :

- [Recommandations intérimaires concernant le secteur de la construction \(INSPQ\)](#)
- [Mesures de prévention de la COVID-19](#) pour le personnel oeuvrant à l'entretien des remontées mécaniques et du matériel roulant.

Si des outils ou encore des équipements de travail sont partagés, les mesures suivantes seront mises en place :

- À la fin de chaque quart de travail, procéder au nettoyage et à la désinfection des outils et équipements de travail partagés.

- Pour les véhicules de fonction et la machinerie lourde, procéder minimalement entre chaque quart de travail à un nettoyage avec les produits habituels.
- Porter une attention particulière au volant, tableau de bord, manettes, poignées de portière intérieures et extérieures, miroir intérieur, et toute autre surface régulièrement touchée durant la conduite du véhicule.

→ Dameur

À la fin de chaque quart de travail, [procéder au nettoyage et à la désinfection de la dameuse](#). Porter une attention particulière au volant, tableau de bord, manettes, poignées de portière intérieures et extérieures, miroir intérieur, et toute autre surface régulièrement touchée durant la conduite de la dameuse.

2.3.3 Gestion de la clientèle de groupes

Les responsables de groupe seront invités à signer [le formulaire d'engagement des partenaires et fournisseurs](#). L'outil de référence pour l'accueil des groupes est le [Plan des mesures sectorielles des Voyageurs, forfaitistes et agences réceptives](#).

2.3.4 Nettoyage et désinfection

Les stations de ski devront s'assurer de désinfecter toutes les surfaces à contact élevé de façon régulière (poignées de porte, rampes, comptoirs, tables, chaises, etc.) de même que les surfaces et équipements extérieurs (mobiliers urbains, rampes, poteaux, remontées mécaniques, supports à skis, etc.).

Les travailleurs devront également désinfecter le matériel et les équipements nécessaires à la pratique des activités avant et après chaque utilisation. La désinfection devra inclure également les véhicules tels que les navettes, dameuses et véhicules motorisés. Chaque référence au nettoyage ou à la désinfection dans ce guide s'inspire des [directives sur le nettoyage de surfaces de l'INSPQ](#) en utilisant des produits de nettoyage ou de désinfection appropriés et en suivant les [recommandations sur les désinfectants](#) de Santé Canada.

- ❖ [Voir annexe : Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures](#)
- ❖ [Voir annexe : Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements](#)
- ❖ [Voir annexe : Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules](#)

2.3.5 Application constante des mesures de surveillance du respect des consignes

- Le personnel de gestion veillera à la supervision et à l'application des mesures sanitaires.
- Il devra implanter des méthodes de rétroaction auprès des travailleurs et de la clientèle (en personne à la sortie des stations de ski et sondages en ligne).

2.4 Ajustements dans les communications

2.4.1 Réservations en ligne

Les stations de ski devraient inciter les clients à effectuer leurs réservations en ligne dans leurs communications et publicités. Au besoin, mettre en place des incitatifs à cet effet.

2.4.2 Informer et préparer les clients

Il sera important de transmettre [un maximum d'informations aux clients concernant les mesures sanitaires](#) mises en place dans la station de ski, avant leur visite, sur le site Internet et par courriel. Ces informations permettront de rassurer les clients sur l'aspect sécurité, mais aussi de les préparer aux impacts des mesures sur leur expérience globale.

[L'engagement des clients](#) pourrait être rempli avant leur arrivée, lors des réservations en ligne.

2.4.3 Affichage et signalisation

→ [Rappels des mesures d'hygiène ou de distanciation](#)

Les stations de ski devront installer [des affiches et pancartes pour rappeler les mesures d'hygiène et de distanciation physique](#) là où c'est nécessaire : à l'entrée des bâtiments, à l'entrée des différents locaux et pièces, dans les zones de files d'attente.

→ Rappel de l'obligation pour [le port du couvre-visage obligatoire pour les 10 ans et plus dans les espaces publics fermés.](#)

→ **Repères visuels de distances et de sens de circulation** Il sera nécessaire d'installer des repères visuels pour aider les clients à garder leur distance et pour indiquer le sens de circulation, là où c'est nécessaire, à l'aide de marquage au sol à l'intérieur et par l'installation de poteaux ou de drapeaux à l'extérieur.

MESURES SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ

ACTIVITÉS / ATTRACTIONS

L'ASSQ a développé un classement par catégories des activités que l'on retrouve dans les différentes stations de ski. Pour chaque activité, une analyse de capacité est faite en fonction de divers paramètres tels que : superficie, intervalle entre les clients, vitesse du flot, etc.

Activités de glisse

Mesure qui s'applique à tous les types d'activités de glisse :

- Installer des pancartes qui rappellent les consignes de distanciation physique dans les files d'attente et durant la glisse dans le bas et le haut des pistes pour rappeler les règles de sécurité et de distanciation.
- Il est recommandé pour les usagers de 3 ans et plus de de porter un cache-cou¹ couvrant le nez et la bouche.
- Éviter les rassemblements en bas, en haut et sur les pistes.

Ski alpin / planche à neige

Mesures et ajustements
du parcours client

- S'assurer que les clients gardent une distance sécuritaire en skiant.

¹ Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des rondes de surveillance pour vous assurer que les clients respectent les règlements et les mesures. 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir le code de conduite en montagne. 	

Glissade sur tube		
Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une zone distincte pour la prise et la remise des tubes. N'autoriser que les membres d'un même ménage à glisser ensemble. 	<ul style="list-style-type: none"> Procédure reliée aux files d'attente
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> Désinfecter les tubes de façon régulière, en nettoyant toutes les surfaces à contact élevé, en particulier les poignées, selon un nombre de clients défini par l'entreprise, en lien avec la capacité d'accueil quotidienne. Maintenir la distanciation requise avec les clients et entre les travailleurs. Pour les embarcations de type «rafting» ou à plusieurs personnes, il est recommandé qu'un seul ménage y soit à la fois. 	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements
Communications	<ul style="list-style-type: none"> Installer des pancartes qui indiquent l'endroit où prendre et remettre les tubes. 	

Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée alpine

Mesures et ajustements opérationnels

- En complément des mesures applicables dans les stations de ski, vous référer aux mesures additionnelles dans le guide de Rando Québec et celui d’Aventure Écotourisme Québec.
- [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – Covid-19](#)
- [Voir : Mesures de déconfinement pour la randonnée pédestre](#)
- [Fiche sectorielle d’Aventure Écotourisme Québec](#)

Remontées mécaniques

Voici les mesures qui s'appliquent à tous les types de remontées mécaniques :

- Assurez-vous que vos clients puissent respecter la distanciation physique requise entre eux dans les files d'attente.
L'utilisation de repères physiques sera recommandée.
❖ [Voir annexe : Procédure reliée aux files d'attente](#)
- Recommander le port de gants/mitaines lors de l'utilisation de tous types de remontées mécaniques.
- Les usagers de 3 ans et plus dans les files d'attente et dans les remontées mécaniques doivent porter un cache-cou² couvrant le nez et la bouche. Le port de lunette de ski est recommandé.
- [Nettoyer quotidiennement les remontées en priorisant les surfaces de contact](#) (sièges, poignées sur tube et barres de sécurité). Les procédures de désinfection en saison hivernale sont modulées en fonction des conditions climatiques afin d'optimiser leur efficacité.
- L'utilisation d'une même remontée mécanique par les usagers provenant d'une même maisonnée est privilégiée, mais demeure permise pour les usagers ne résidant pas sous le même toit.
- Pour les préposés ou opérateurs de la remontée mécanique, le [port d'un masque de procédure de qualité avec une paire de lunettes protectrice ou une visière est recommandé dans les situations où la distanciation de 2 mètres ne peut être respectée](#). En contexte hivernal, le port de lunette de ski est une alternative mieux adaptée à la situation.
- Installer des affiches rappelant les mesures en place.
- À l'automne, lors de l'utilisation des remontées mécaniques pour la randonnée pédestre ou l'accès au sommet de la montagne, inviter la clientèle à se laver les mains (lavabo + savon ou gel désinfectant) avant de prendre la remontée mécanique.

Palier d'alerte rouge : seuls les gens d'un même ménage pourront prendre le même véhicule de la remontée mécanique. Pour les personnes seules, la distance de 2 m sera maintenue, et ce, pour tous les types de remontées. La capacité des télécabines est limitée aux membres d'un même ménage et ou à 2 personnes ne provenant pas de la même cellule familiale.

² Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

Télécabine (gondole)

Mesures et ajustements opérationnels

- Une réduction de 50 % du nombre de personnes à l'intérieur des cabines est recommandée.
- À l'aide de marquage, indiquer les endroits où la clientèle ne peut s'asseoir pour respecter la distanciation requise (un skieur à chaque extrémité de la télécabine)
- Conseiller aux usagers de ne pas toucher les surfaces de la cabine avec leurs mains.
- Encourager les usagers à faire face à l'extérieur (par exemple, vers les fenêtres), pour réduire les interactions.
- Ouvrir les fenêtres pour augmenter la ventilation ou éviter la recirculation de l'air.

Palier d'alerte rouge : limitée aux membres d'un même ménage et ou à 2 personnes ne provenant pas de la même cellule familiale.

Tapis convoyeur – magique (clientèle débutante)

Mesures et ajustements opérationnels

- Respect de la distanciation physique requise lors de la montée et aussi lors de la [file d'attente](#).

Glissade sur tube : véhicule secondaire tracté et tube taxi

Mesures et ajustements
opérationnels

- Respecter les mesures générales énumérées plus haut.

Leçons de ski/planche à neige

Voici les mesures qui s'appliquent à tous les types de leçons (privée, semi-privée, groupe ou programme de fin de semaine) :

- Respecter le [Guide des consignes sanitaires à suivre lors de la pratique d'activités physiques, sportives, de loisir ou de plein air](#), produit par le gouvernement du Québec et pour les travailleurs, le [Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air de la CNESST](#).
- Recommander le port de gants/mitaines, casque et lunettes de ski.
- Respecter le 2 mètres de distanciation requise entre le moniteur et les élèves pendant la leçon.
- Les skieurs âgés de 3 ans et plus doivent porter un couvre-visage de type cache-cou³.
- Pour les moniteurs de ski et de planche à neige, le [port d'un masque de procédure de qualité avec une paire de lunettes protectrice ou une visière est recommandé dans les situations où la distanciation de 2 mètres ne peut être respectée](#). En contexte hivernal, le port de lunette de ski est une alternative mieux adaptée à la situation.
- Pour les leçons de groupe, les programmes de fin de semaine et lors de la prise des remontées mécaniques, la notion de groupes-classes stables sera appliquée, c'est-à-dire que les mêmes élèves, dans la mesure du possible, resteront toujours ensemble.
- Suivre tous les protocoles pour [les files d'attente](#), l'utilisation [des aires extérieures](#) et [intérieures](#) et autres services.

³ Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

- Utiliser les espaces extérieurs comme points de rencontre pour les leçons.
- Pour éviter les rassemblements, envisager des départs échelonnés.
- Favoriser les outils technologiques pour la signature des contrats, les carnets d'élève, le suivi des leçons, etc. Éviter de remettre des documents papier, car les échanges de papier sont reconnus comme une source probable de contamination.
- Limiter le nombre d'accompagnateurs non-skieurs à 1 par famille pour restreindre l'utilisation des espaces intérieurs.
- Demander l'aide des parents pour accompagner les enfants dans les remontées lors des cours de groupe.
- S'assurer que l'ensemble des participants s'engagent à respecter les mesures sanitaires mises en place, pour la durée du programme.
 - ❖ [Voir annexe : Engagement à se conformer du client](#)

Palier d'alerte rouge : fermée.

Étudiants en sport-études

Mesures et ajustements opérationnels

- Se référer aux [mesures établies](#) dans le plan de la rentrée scolaire ainsi que celles de la [CNESST](#).
- Suivre [les mesures établies par la Santé publique](#) dans le contexte de la reprise des activités physiques et sportives.
- Les partenaires seront invités à signer le [formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs](#).
- La notion de groupes-classes stables sera appliquée, c'est-à-dire que dans la mesure du possible, que les mêmes élèves resteront toujours ensemble.

Palier d'alerte rouge : consulter le [tableau](#) du ministère de l'Éducation.

Événements/compétitions

Compétition de ski alpin/planche à neige/ski acrobatique

Mesures et ajustements opérationnels

- Les fédérations et les différents clubs affiliés seront invités à respecter la fiche sectorielle des stations de ski. Elles devront signer le [formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs](#).
- Assurer un arrimage entre la fiche sectorielle SKI, les plans opérationnels des stations de ski et les plans de relance des fédérations.

Palier d'alerte rouge : les compétitions sont interdites.

- [Ski Québec Alpin](#)
- [Québec Snowboard](#)
- [Ski Accro Québec](#)
- [Trousse d'outils de la CNESTT](#)
- [INSPQ – Reprise des activités physiques et sportives](#).

Tenue d'événements (spectacles extérieurs / tournées promotionnelles / démo ski / collectes de fonds, etc.)

Mesures et ajustements opérationnels

- Chaque événement doit être encadré selon les règles édictées par la Santé publique
- Respecter [les mesures de rassemblements dans le contexte de la COVID-19](#).

- [Fiche sectorielle d'événements, fêtes et festivals](#).

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les responsables seront invités à signer le formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs. ○ Se référer aux mesures établies dans la fiche sectorielle « Festivals et événements ». <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Palier d'alerte rouge : pas permis.</p> </div>	
--	---	--

AIRES DE SERVICES

En plus des activités offertes dans les stations de ski, différents espaces sont mis à la disposition des clients et des travailleurs pour le bon fonctionnement des opérations.

Accueil

Voici les mesures qui concernent tous les services et aires d'accueil :

- Tenter de réduire au maximum et de gérer les files d'attente.
 - ❖ [Voir annexe : Procédure reliée aux files d'attente](#)
- S'assurer que les zones de files d'attente permettent une distanciation physique (espacement de 2 mètres dans toutes les directions) entre les individus ou les ménages. **Utiliser des repères visuels pour faciliter le respect de la distanciation requise.**
- Dans les cas où un espacement minimum n'est pas possible à l'extérieur, exiger le port du masque ou du couvre-visage (obligatoire à l'intérieur, dans les espaces publics fermés).
- Éviter le partage d'objets comme des stylos et l'échange de documents papier, car les échanges de papier sont reconnus comme une source probable de contamination.
- Désinfecter les surfaces et objets à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.

- Informer les clients de toutes les mesures sanitaires mises en place avant leur visite, à leur arrivée et à chaque étape de leur visite. Les informer entre autres des moments où le masque sera obligatoire.

Stationnement / navettes des stations		
Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Au besoin, demander aux clients d’attendre dans leur voiture jusqu’à ce que vous les appelez. ○ Si possible, déterminer une porte d’entrée et une porte de sortie pour les navettes. ○ Exiger le port du masque dans les navettes. ○ Désinfecter les espaces occupés par les clients à toutes les 2 à 4 heures ou plus souvent selon l’achalandage. 	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Repenser les espaces de stationnement pour maintenir un espace suffisant entre les véhicules. ○ Déterminer le taux maximal d’occupation des navettes. ○ Installer une station de lavage des mains à l’entrée des navettes. ○ Désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées à chaque quart de travail ou changement de chauffeur (bancs, rampes, porte-bagages, etc.). ○ Pour les travailleurs, si le 2 mètres ne peut être respecté ou en l’absence de barrière physique, le masque de procédure et la protection oculaire sont recommandés. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules ○ INSPQ – transports collectifs ○ CNESST – Trousse d’outils pour le secteur du transport collectif ○ INSPQ – taxi, covoiturage et transport adapté.

Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer des affiches qui indiquent aux clients le lieu d'embarquement et les aires d'attente. 	
----------------	---	--

Billetterie / service à la clientèle

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ S'assurer que les clients s'engagent à respecter l'ensemble des mesures sanitaires mises en place. ○ Prioriser les méthodes de paiement sans contact et suivre les directives de l'INSPQ concernant la manipulation de l'argent comptant. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Engagement à se conformer du client ○ Voir annexe : Procédure reliée aux files d'attente
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ S'assurer de poser les questions concernant les voyages, symptômes et contacts avec des gens ayant contracté la COVID. ○ Nettoyer les terminaux de paiement après chaque utilisation. ○ Éviter les échanges de papier reconnus comme une source probable de contamination. ○ Une procédure sans contact devra être mise en place. Advenant l'utilisation obligatoire de papier (billets d'entrée), il est recommandé que le client le dépose lui-même dans un compartiment attitré. ○ L'employé doit se laver les mains entre chaque client. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure aux points d'entrée
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Communiquer à vos clients l'ensemble des mesures sanitaires mises en place. ○ Encourager les clients à préacheter des billets en ligne afin de réduire l'activité sur place aux guichets. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informations à transmettre au client

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promouvoir l'utilisation des méthodes de paiement préachats, sans espèces et sans contact. ○ Instaurer des horaires décalés pour l'arrivée des clients/groupes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Questions fréquemment posées et réponses (FAQ)
--	--	--

Aires extérieures

Voici les mesures qui s'appliquent à toutes les aires extérieures :

- S'assurer que les espaces communs permettent une distanciation physique exigée par la santé publique.
- Au besoin, former une file d'attente et s'assurer que la distanciation est respectée avec des repères visuels.
- Installer des affiches pour rappeler les mesures d'hygiène et de distanciation.

Aires de circulation extérieures		
Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planifier des repères visuels. ○ Établir des sens de circulation. ○ Mettre en place des mesures de distanciation physique – poteaux ou barrières. ○ Faire des rondes de nettoyage. 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer une signalisation pour circulation à sens unique lorsque les passages sont étroits. 	

Supports à skis/planches

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none">○ Instaurer un sens de circulation pour l'utilisation des supports.○ Installer une station de désinfection des mains et inviter les clients à l'utiliser avant d'enlever et de remettre leurs skis.	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Au besoin, condamner certaines sections des supports à ski pour éviter les contacts d'une personne à l'autre.○ Espacer les supports pour assurer une meilleure distanciation.	
Communications	<ul style="list-style-type: none">○ Installer des affiches pour indiquer quels supports ou sections ne peuvent être utilisés.○ Au besoin, installer des affiches pour indiquer un sens de circulation.	

Terrasses (chaises extérieures, foyer)

Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Réaménager le mobilier urbain de façon à allouer l'espace minimum requis pour respecter la distanciation prescrite.○ Nettoyer et désinfecter○ Nettoyer et désinfecter une fois par jour les surfaces fréquemment touchées (chaises, bras, dossiers, rampes, etc.).	<ul style="list-style-type: none">○ Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures
--------------------------------------	---	---

Aires de services intérieurs

- [Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche](#) est obligatoire dans les lieux publics (tous les endroits qui accueillent le public) **fermés et partiellement couverts** pour les personnes de 10 ans et plus.
- Prioriser les méthodes de paiement sans contact et suivre les directives de [l'INSPQ concernant la manipulation de l'argent comptant](#).
- Les surfaces fréquemment touchées à l'intérieur (poignées de porte, lavabos, etc.) soient nettoyées plusieurs par jour. La fréquence de nettoyage et de désinfection des installations est augmentée et ajustée en fonction de l'achalandage.

Aires de circulation		
Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vous assurez que les clients suivent le sens de circulation établi. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Effectuer à toutes les 2 à 4 heures un nettoyage et une désinfection des points de contact les plus souvent touchés (portes, poignées, rampes, murs, etc.). 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer une signalisation pour indiquer le sens de circulation. ○ Installer au sol des repères visuels et/ou marquages. 	

Vestiaires / toilettes

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none">○ S'assurer de gérer la file d'attente et de limiter l'achalandage.	<ul style="list-style-type: none">○ Procédure reliée aux files d'attente
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Appliquer l'ensemble des mesures de nettoyage et de désinfection des espaces communs.○ Nettoyer au moins à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.	<ul style="list-style-type: none">○ Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces communs

Casiers (à la saison et occasionnel)

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none">○ Installer une station de lavage/désinfection des mains et obliger les clients à l'utiliser avant d'accéder à leur casier.○ Limiter le nombre de personnes présentes à la fois dans la zone où se trouvent les casiers.	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Désinfecter casiers et clés avant et après chaque utilisation.○ Élaborer un plan d'attribution de casiers aux clients si possible.○ Condamner certains casiers afin d'assurer la distanciation physique.○ Lorsque possible, maintenir les casiers préverrouillés pour prévenir la contamination.	

Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer des affiches indiquant la capacité d'accueil de la zone casiers, le sens de circulation et l'obligation de respecter une distance de 2 mètres entre chaque personne. <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Palier d'alerte rouge : pas disponible.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation
----------------	--	--

École de ski		
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appliquer les mesures du Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19 et le Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – COVID-19. 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ En tout temps, favoriser les réservations en ligne ou encore téléphoniques. ○ Transmettre, à la suite de chaque réservation, l'information en lien avec la COVID-19. ○ Établir le point de rencontre pour les leçons à l'extérieur. <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Palier d'alerte rouge : pas disponible.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Voir annexe : Informations à transmettre au client

Boutiques		
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appliquer les mesures sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19. 	Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19

Boutique de location		
Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prévoir la gestion de files d’attente. ○ Établir des zones distinctes de ramassage et de dépôt du matériel en location. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure reliée aux files d’attente ○ Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Si possible, offrir la location sur réservation uniquement (en ligne ou par téléphone). ○ Appliquer les mesures du Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19. ○ Si possible, organiser des espaces extérieurs pour la location. ○ Privilégier le contrat de location électronique lorsque possible, car les échanges de papier sont reconnus comme une source probable de contamination. ○ Installer des stations de lavage/désinfection des mains accessibles à l’endroit de manipulation des équipements par les travailleurs et les clients. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Désinfecter tout le matériel entre chaque utilisation; suivre les recommandations du fabricant. 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encourager la réservation en ligne à l'avance. ○ Installer des affiches pour indiquer les points de ramassage et de dépôt du matériel en location. 	

Atelier de réparation

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer des postes de solution désinfectante pour les mains à l'entrée de l'atelier de réparation. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure reliée aux files d'attente ○ Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements ○ Pour l'utilisation des outils, voir les recommandations de la CNESST – Construction.
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appliquer les mesures du Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19. ○ Désinfecter tout le matériel avant et après les réparations; suivre les recommandations du fabricant. ○ Installer des postes de dépôt du matériel à l'extérieur pour limiter le nombre de clients qui peuvent entrer. ○ Instaurer un système de réservation en ligne pour les réparations. 	
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inviter les clients à appeler à l'avance pour réserver les services de réparation. 	

Salle de premiers soins

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Restreindre l'accès au minimum aux personnes essentielles. ○ Installer un poste de désinfection des mains à l'entrée. ○ Exiger le port du couvre-visage pour les visites à la salle de premiers soins. 	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appliquer les mesures sanitaires pour les premiers soins en période de COVID-19 de l'INSPQ. ○ Pour les travailleurs, le port du masque de procédure est recommandé. ○ Au besoin, fournir des masques aux clients. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mesures PSPS en période de COVID-19 de l'INSPQ
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer des affiches qui indiquent l'aire d'attente, les mesures sanitaires et un marquage au sol pour le sens de circulation. 	

Local des moniteurs / salle des travailleurs

Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Établir la capacité maximum du local des moniteurs et de la salle des travailleurs afin de permettre la distanciation requise. ○ Au besoin, modifier les horaires de pauses et repas pour éviter un trop grand achalandage. ○ S'assurer que les travailleurs respectent les mesures d'hygiène et se lavent les mains avant et après les repas. ○ Retirer les objets inutiles ou non essentiels (ex. : revue, journaux, dépliants, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité (COVID-19) en milieu de travail ○ Guide de normes sanitaires en milieu
--------------------------------------	--	---

		de travail – COVID 19
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Installer des affiches dans le local des moniteurs et la salle des travailleurs pour faire des rappels des mesures de distanciation et d'hygiène de base. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses

Service de garde occasionnel

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none"> ○ Demander aux clients de téléphoner en avance pour réserver une place. ○ S'assurer que parents et enfants se désinfectent les mains avant d'entrer dans le local. ○ Repenser les aires de jeux pour permettre une distance minimale entre les enfants et éviter l'échange de jouets et de matériel. 	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> ○ Établir le ratio et la limite d'enfants par groupe. ○ Exiger le port du masque pour le personnel. ○ Établir un protocole en cas de déclaration de symptômes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les services de garde – COVID-19
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informer les clients des nouvelles mesures applicables aux services sur le site Internet, par téléphone et à l'entrée du local. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Liste de vérifications quotidiennes

	Palier d'alerte rouge : pas disponible.	
--	--	--

Services alimentaires

- S'assurer de gérer [les files d'attente](#) de tous les espaces de services alimentaires.
- Installer des postes de désinfection des mains aux entrées et sorties.
- Installer des affiches pour les rappels des mesures d'hygiène et de distanciation.
- Respecter la mesure concernant [le port du couvre-visage](#) dans les endroits publics fermés.
- Suivre les [Directives de santé publique concernant la réouverture des salles à manger et des autres lieux de consommation du secteur de la restauration](#).
- Suivre les mesures proposées dans le [guide de l'Association Restauration Québec \(ARQ\)](#), en lien avec les directives de la santé publique et normes sanitaires en milieu de travail pour la restauration.

Palier d'alerte rouge : Le «take-out» seulement sera permis via un camion de rue, une fenêtre du chalet donnant sur l'extérieur ou avec un accès à l'intérieur via une porte dédiée, en maintenant un sens unique vers un compteur «take-out» et que les gens ressortent à l'extérieur avec la nourriture pour se diriger vers leur véhicule ou à la maison. Après l'achat, l'accès de ces personnes à la cafétéria (places assises) ne serait pas possible.

Cafétéria / salle à manger

Mesures et ajustements du parcours client	<ul style="list-style-type: none">○ Instaurer un sens de circulation dans la salle à manger.	
Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Établir la capacité maximum permettant une bonne distanciation entre les clients.○ Distancer les tables, si possible.	<ul style="list-style-type: none">○ Trousse d'outils pour les secteurs de la restauration et des bars
Communications	<ul style="list-style-type: none">○ Mettre en place un marquage au sol pour indiquer le sens de circulation.	

Restaurants / bars

Mesures et ajustements opérationnels	<ul style="list-style-type: none">○ Des mesures spécifiques s'appliquent : se référer aux mesures émises par la Santé publique et la CNESST.	<ul style="list-style-type: none">○ Trousse d'outils pour les secteurs de la restauration et des bars
--------------------------------------	--	---

Exemples d'affiches expliquant les consignes à respecter – clients / travailleurs

CNESST : [Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses](#)

CNESST : [Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail ?](#)

MSSS : [Le lavage des mains – simple et efficace - affiche](#)

MSSS : [Comment désinfecter vos mains – affiche](#)

MSSS : [Tousser ou éternuer sans contaminer - affiche](#)

MSSS : [Port du couvre-visage \(marque artisanal\) dans les lieux publics - Guide](#)

Agence de la santé publique du Canada : [Éloignement physique](#)

[Affiche](#) «je porte mon couvre-visage»

Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux :

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- D'interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente des symptômes compatibles avec la COVID-19.
 - Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.

- Qu'un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des symptômes compatibles avec la COVID-19 sur place soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible :

Si une personne développe des symptômes de la COVID-19 sur place, elle doit quitter les lieux pour retourner à son domicile dès que possible. En attendant de quitter les lieux, lui faire porter un masque de procédure médicale de qualité et l'isoler dans un local prévu à cette fin. Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes. Éviter tout contact à moins de deux mètres avec d'autres personnes. Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert. Planifier un transport vers le domicile dans les plus brefs délais en respectant les consignes reçues au 1 877 644 4545. La personne ne doit pas utiliser les transports en commun pour retourner à son domicile.

Symptômes de la COVID-19		
1 symptôme parmi ceux-ci	OU	2 symptômes parmi ceux-ci
<ul style="list-style-type: none"> • Apparition ou aggravation d'une toux. • Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche). • Difficulté respiratoire. • Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût. 		<ul style="list-style-type: none"> • Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit). • Mal de gorge. • Diarrhée.

- D'aménager les lieux et de gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique de deux mètres soit respectée en tout temps et en tous lieux, sauf pour les personnes qui font partie d'un même ménage (habitent à la même adresse) :

- Il faut être particulièrement vigilant pour assurer une circulation fluide et organisée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement et des files d'attente comme les entrées.
- S'il est impossible de respecter la distance de deux mètres en tous lieux, installer si possible des barrières physiques qui protègent les personnes dans la zone de contacts rapprochés, par exemple un panneau transparent entre le travailleur et les clients à la caisse. En l'absence de barrière physique, limiter le plus possible la durée des contacts rapprochés, viser ne pas dépasser 15 minutes cumulatives.
- [Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche](#) est obligatoire dans les lieux publics (tous les endroits qui accueillent le public) fermés et partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus. De plus, le couvre-visage devrait être obligatoire aux endroits et moments où la distanciation de moins de 2 mètres serait compromise.
- Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulées dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :
 - Installer une [barrière physique](#) (voir le point 2 de ce document) adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance de deux mètres ne peut être respectée.
 - Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médicale de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)⁴ et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés pour le travailleur. En l'absence de contact avec la clientèle, si tous les autres collègues de travail portent un masque de procédure médicale de qualité dans l'environnement où il est impossible de respecter la distanciation physique, la protection oculaire n'est pas requise, sauf si la protection oculaire est habituellement requise pour une autre raison.
- De respecter les directives ministérielles en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.

Si faisable, tenir un registre des personnes présentes incluant leurs noms, leur numéro de téléphone et la date de leur participation pour faciliter et accélérer une enquête de la santé publique, le cas échéant.

⁴ Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés.

- Éviter tout contact physique direct entre les personnes (accolades, poignées de main, etc.), sauf pour les membres d'un même ménage.
- Que le nombre de personnes différentes avec lesquelles les personnes ont des contacts soit le plus petit possible en favorisant la création d'équipes ou de groupes stables lorsque cela s'applique et en évitant les échanges et les rapprochements entre les groupes.

En milieu de travail, prioriser le télétravail, lorsque possible. Conserver de petites équipes stables sur des semaines, voire des mois, et limiter les contacts avec les autres équipes pour éviter la multiplication des interactions. Toujours garder les mêmes groupes de travailleur pour le travail en équipe – garder le moins de travailleurs possible dans ces groupes. Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes postes de travail autant que possible et s'assurer d'affecter les travailleurs à un seul site de travail.

- Que les activités regroupant des personnes se tiennent préférablement à l'extérieur ou en mode virtuel plutôt qu'à l'intérieur.

Si des activités doivent se dérouler à l'intérieur, assurer une bonne ventilation du local, mais sans diriger un jet d'air (ex : ventilateur, climatiseur) sur les personnes.

- Que les installations requises pour l'hygiène des mains soient facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place.
- Que les travailleurs, les usagers et les clients soient encouragés à se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon (idéalement) ou avec une solution hydro alcoolique contenant au moins 60 % d'alcool, à leur arrivée, puis fréquemment par la suite.

Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces fréquemment touchées (comptoirs, tables, chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.

- Que les surfaces souvent touchées (poignées de porte, interrupteurs, bureau de travail, équipement d'ordinateur, etc.) soient nettoyées fréquemment avec un produit reconnu efficace. Pour les surfaces souvent touchées par de nombreuses personnes différentes, comme les poignées de porte ou les interrupteurs, une désinfection est suggérée selon l'achalandage aux 2 à 4 heures.
- Que le partage d'équipement ou la manipulation par plusieurs personnes d'objets non désinfectés (par un produit reconnu efficace ou par une mise quarantaine suffisante) soient évités. Par exemple, il est recommandé d'éviter la distribution de documents en papier et d'éliminer les objets communs des aires d'attente (journaux, revues, etc.).
- Limiter, mais ne pas refuser, les échanges d'argent, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité, etc.; privilégier plutôt le paiement sans contact par cartes et cellulaires, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés. Les clients devraient éviter de toucher les boutons des terminaux en utilisant plutôt le paiement sans contact.
- S'il y a distribution ou collecte d'objets, une seule personne doit être dédiée à cette tâche, celle-ci doit procéder à l'hygiène des mains avant et après la manipulation des objets et après qu'elle ait touché à son visage.
- Pour les ascenseurs, si possible, privilégier les escaliers. Respecter la distanciation minimale de deux mètres entre chaque utilisateur, sinon réduire le nombre d'utilisateurs au plus petit nombre nécessaire pour empêcher tout contact physique entre eux. Afficher le nombre maximal de personnes à l'entrée de chaque ascenseur. Aviser les utilisateurs d'éviter tout contact physique. S'assurer que le système de ventilation de l'ascenseur soit bien entretenu et fonctionne selon les normes en vigueur.

Si les travailleurs utilisent des masques de procédure dans le cadre de leur travail, ils doivent les porter dans l'ascenseur lorsque la distanciation de deux mètres ne peut être respectée. Suggérer aux utilisateurs ne portant pas déjà un masque de procédure d'en porter un ou de porter un couvre-visage.

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire et de la distanciation physique devraient être installées aux endroits stratégiques. Prévoir une station pour procéder à l'hygiène des mains à proximité des objets qui sont souvent touchés par de nombreuses personnes et inviter les personnes qui touchent l'objet à procéder à l'hygiène des mains après le contact. Prévoir un plan d'information et de formation des travailleurs et des gestionnaires concernant les mesures de protection et de prévention. Suivre les formations en ligne disponibles sur les mesures de prévention et de protection à prendre par rapport à la COVID-19 : [COVID-19 et santé au travail](#).

Des règles particulières peuvent s'appliquer à certains secteurs d'activité. Les personnes, organismes et exploitants peuvent s'informer de ces règles en consultant [Quebec.ca/coronavirus](https://quebec.ca/coronavirus).

Pour en savoir plus, veuillez consulter le document [« Prévention de la transmission de la COVID-19 en période de déconfinement »](#).